APRIL/MAY 2021

BECP63C/BEFA64A/UECM64B/UEFA64A/ UECP63B — SERVICES MARKETING

Time : Three hours Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer ALL questions.

1. What is the meaning of Service?
   சேவை என்பதன் பொருள் யாது?

2. What do you mean by Personal selling?
   நேர்முக விற்பனை என்றால் என்ன?

3. Name the 7P's in services marketing.
   சேவை சந்தையியலில் உள்ள 7P's கூறுக.

4. Write two features of Services marketing.
   சேவை சந்தையிடலின் இரண்டு இயல்புகளை எழுதுக.

5. What is Price under services?
   சேவையில் "விலையிடல்" என்பது யாது?

6. Define Goods.
   சரக்கு – வரையறுக.

7. What do you mean by Provider gaps?

சேவையாளர் இடையீடு என்றால் என்ன?

8. What is Gap analysis?

இடையீடு ஆய்வு என்றால் என்ன?

9. Write the concept of Education Marketing.

கல்வியியல் சந்தையிடுதலின் கோட்பாடுகளை எழுதுக.

10. Who are the General users of Transport services?

போக்குவரத்து சேவை பொதுவாக பயன்படுத்துவோர் யாவர்?

SECTION B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer ALL questions.

11. (a) Explain the types of Services.

சேவைகளின் வகைகளை விளக்குக.

Or

(b) Explain the characteristics of Service marketing mix.

சேவை சந்தையிடல் கலவையின் குணாதிசயங்களை விளக்குக.

12. (a) Explain the guidelines for Physical evidence strategy.

சேவையின் இயற்பியல் சான்றின் விதிமுறைகளை விளக்குக.

Or

(b) Explain the constraints of Managing demand and supply capacity.

தேவை மற்றும் அளிப்பு திறனை நிர்ணயிக்கும் தடைகளை விவரிக்க.

13. (a) Describe the characteristics of pricing in service.

ஒரு சேவையை விலையிடுதலின் குணாதிசயங்களை கூறுக.

Or

(b) State the requisites of customer relationship marketing.

வாடிக்கையாளர் உறவுசார் சந்தையிடலின் முன்தேவைகளை கூறுக.

14. (a) Explain the key factors leading to customer gap.

வாடிக்கையாளர் இடையிடிற்கான முக்கிய காரணங்களை விளக்குக.

Or

(b) What are the difference between Customer gap and Provider gap?

வாடிக்கையாளர் இடையீடு மற்றும் சேவையாளர் இடையீடு உள்ள வேறுபாடுகள் யாவை?

15. (a) Who are all the users of Banks services?
வங்கி சேவைகளின் பயணாளிகள் யாவர்?

Or

(b) What is Product Planning in Services industry?
சேவை துறையில் பொருள் திட்டமிடல் என்றால் என்ன?

SECTION C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

Answer any THREE questions.

16. Explain the objectives of Advertising.
விளம்பரத்தின் நோக்கங்களை விவரி.

17. Explain in brief the service Marketing mix.
சேவை சந்தையிடல் உள்ள கலவையினை விவரிக்க.

18. Describe the factors affecting Pricing decisions.
விலையிடல் முடிவுகளின் உள்ள காரணிகளை விளக்குக.

19. Explain in brief service of quality.
சேவை தரத்தை பற்றி சுருக்கமாக விளக்குக.

20. Describe the Marketing strategy for Insurance business.
காப்பீடு சேவைக்கான சந்தையிடல் யுக்தியினை விளக்குக.

———————